



Közérthetőségi
PROGRAM



AZ ÉRTHETŐ HIVATAL 1.

HOGYAN LÁSSUNK HOZZÁ?



Nemzeti Adó-
és Vámhivatal

Ez a könyv arról szól, hogy hogyan kell egy **közérthetőségi programot** megtervezni, bevezetni és működtetni egy szervezetben.

Az adóigazgatási rendtartásról szóló törvény szerint az adóigazgatási eljárásban az adózókkal való kapcsolattartás nyelvezetének **egyszerűnek és közérthetőnek** kell lennie.”

A közérthető nyelvezet nemzetközi napja **október 13.**

A Közérthetőségi Program folytatása és tapasztalatainak megosztása bekerült **Magyarország Helyreállítási és Ellenállóképességi Tervébe.**

A közérthetőség része a NAV **stratégiájának és munkatervének.**

A NAV Közérthetőségi Programjának **célja az adózás támogatása.**

TARTALOM

A MAGYAR NYELV SZOLGÁLATÁBAN	4
MIÉRT PONT A NAV?	7
EREDMÉNYEK	10
ELŐKÉSZÍTÉS 2011-2019	12
KONCEPCIÓ	15
PROGRAM 2019 – 2024	17
ELVÁRÁS	20
Vezetők megnyerése	21
Stratégia	25
Munkacsoportok	25
Pályázat	26
SEGÍTSÉG	27
Segédletek	28
Képzések	32
Konzultációk	33
KONTROLL	34
Közérthetőségi kontroll	35
Programiroda	37
Programfejlesztés	39
IDŐVONAL	40
BUKTATÓK ÉS MEGOLDÁSOK	42
LÉPÉSRŐL LÉPÉSRE	48
MELLÉKLET	53

A MAGYAR NYELV SZOLGÁLATÁBAN



A magyar nyelv nemzetünk identitásának meghatározó értéke. Világhírű tudósok, nyelvészek dicsérték már különlegességét, számtalan árnyalatát, gazdagságát. Ugyanakkor vannak jelenségek, amik koptatják fényét, és amik veszélyt jelentenek erényeire.



A hétköznapi szóhasználatától gyakran idegenül csengő **hivatali nyelvezet** sajátos fordulatai egyre-másra megjelennek beszédünkben, a pallérozottabb kifejezőmód rovására. A nyelvi értékek kopásán túl a hivatali fordulatok gondot jelentenek a nemzetközi kommunikációban is. A tolmácsoknak, **fordítók-nak küzdelmet** és hosszabb átfutási időt generál a pontos jelentés meghatározása, ami pedig a korrekt fordításhoz elengedhetetlen.

Az állampolgárok szempontjából a probléma még súlyosabb, a szabályok és teendők érthetetlen tálalása miatt a hivatali szövegek **feszültséget, bizalmatlanságot** váltanak ki, utána-járásra kényszerítik az ügyfeleket. Mindezek ellensúlyozására a Nemzeti Adó- és Vámhivatal (NAV) Közérthetőségi Programot működtet, hogy könnyebbé tegye az adózási szabályok **megismerését**, az útmutatók **megértését**, és közben öröködjék a magyar nyelv eredetisége felett.

Ebben a munkában **sikerek és kudarcok** váltják egymást, és a teendőkben egy pillanatnyi szünet sincs. A program előzményei óta 13 év telt el.

Eljött az ideje, hogy tapasztalatainkat összegyűjtve, dokumentációnkat, módszertanunkat, segédleteinket közreadjuk, hogy bármely hivatal felépíthesse saját programját. Abban biztosak vagyunk, hogy állampolgáraink igénylik az érthető tájékoztatást. Ám az érthetőség mellett ügyelni kell a **szakmai és jogi szempontok** szem előtt tartására. Ezt a kényes egyensúlyt fenntartani nagyon nehéz. Mindenesetre **e nemes küldetés** beteljesítésére biztatom minden, az állampolgárokkal kapcsolatban álló szervezet munkatársait.

Anabó Andrea

elnöki főtanácsadó, NAV

Ezt a segédletet azoknak a szervezeteknek készítettük, amelyek

- **közérthetőbben** szeretnének kommunikálni ügyfeleikkel,
- **egyszerűsíteniék** belső kommunikációjukat, vagy
- **javítanának** külső és belső felhasználású szövegeik minőségén.

Hivatalunk 2011-ben elsők között kezdte meg szövegei egyszerűsítését. 2019-ben, szintén úttörőként, elindította intézményes Közérthetőségi Programját, amely most, 2024-ben, már egy szervezetszerte

gyökeret eresztett, a NAV kommunikációs kultúrájába szervesen, a stratégia és az éves munkatervek szintjén is beépült programként működik.

Az eddigi tapasztalatainkból kikristályosodott módszertan átadható és átvehető. **Legjobb gyakorlataink** adaptálhatók más szervezeti profilra és felépítésre. És bár programunk egyes elemei egymásra épülnek, egy nálunk bevált foratókönyvet rajzolnak meg, mégis úgy véljük, részleteiben is hasznos építőkövei, akár katalizátorai lehetnek egy általános kommunikációs szemléletváltásnak.

MIÉRT PONT A NAV?



A NAV Közérthetőségi Programja hosszú távon nem kevesebbet szeretne elérni, mint a hivatal külső kommunikációjának egyszerűsítését, valamennyi, adózóknak szóló szöveg érthetőbbé, átláthatóbbá tételét.

A közérthető kommunikáció nem egy kényelmi szolgáltatás, hanem **az ügyfél alapvető joga**. A könnyen feldolgozható információra pontosan annyira szüksége van kötelezettségei teljesítéséhez, mint egy jól működő ügyintézési csatornára.

A NAV Közérthetőségi Programjának célja az adózás támogatása, ám ez **nem csak az ügyfeleknek jó**.

Ezen összefüggések felismerése sarkallta a NAV-ot a kommunikációs **paradigmaváltásra**, amely hosszú távon a tájékoztatás színvonalának emelése mellett az ügyféli elégedettséget is növelheti; rövidülhetnek, egyszerűsödhetnek az ügyek, így a hivatal is időt és kapacitást spórolhat.

- Ha az információ nyelvezete és formája könnyen érthető, az segíti **az önkéntes jogkövetést**.
- A tájékozott ügyfél „szívesebben” adózik, kevesebbet kérdez és **kevesebbet hibázik**, érti, hogy mit, hogyan, mikor és miért kell tennie.
- Az adózói logika szerinti kommunikációval csökkenhet az intézkedést igénylő ügyek száma, hossza és összetettsége, ezzel párhuzamosan javulhat **a szervezet megítélése**.



EREDMÉNYEK



A NAV Közérthetőségi Programjában eddig csaknem **30 ezer oldal**, adózóknak szóló tájékoztató szöveg lett közérthetőbb.

Mérhető és megfogható eredmény, hogy a program hatására

- látványosan javult a NAV-szövegek **helyesírása**,
- rövidültek a mondatok, egyszerűsödött a **szóhasználat**,
- tagoltabbak és **áttekinthetőbbek** lettek a szövegek,
- a törzsszövegből **lábjegyzetbe** kerültek a jogszabályi hivatkozások,
- kialakult a szövegek **adózói logika** szerinti szerkesztésének igénye.

Az elmúlt években végbement egy jól érzékelhető **szemléletváltás** a szervezetben. A közérthetőségre törekvés, az egyszerűbb fogalmazás igénye beépült a kommunikációs eszköztárba, a kommunikáció szinte valamennyi elemében megjelennek a közérthetőség szempontjai.

Az elősorban **magánszemélyekre** koncentráló program nem zárja ki azoknak a szövegeknek a létjogosultságát, amelyeknél, célközönségükből, témájukból és funkciójukból adódóan elengedhetetlen a részletesség, a teljeskörű jogi alátámasztás, a hosszabb magyarázatok. Ezeknél nem lehet cél az egyszerűsítés, és a jogi terminológia kiváltása.



ELŐKÉSZÍTÉS 2011–2019




Az első, közérthetőséghez köthető törekvések már 2011-től elindultak, a téma gazdája a szervezeten belül a kommunikációs szakterület volt. A kezdeti lépéseket a **sajtókommunikációban** tettük meg, majd a sajtófelelősi hálózatunk országos közérthetőségi képzésével folytattuk. Következő körben az ügyfél-tájékoztatási szakterület munkatársai vehettek részt a „Közérthető tájékoztatás” pilotban. Ebben a kísérleti tananyagban dolgoztuk ki először azokat a közérthetőségi alapelveket, amelyek a hivatalos szakmai közlések és hivatali nyelv „lefordítását”, egyszerűsítését segítették.



A programszerű bevezetést komoly kutatómunka előzte meg: megvizsgáltuk a nemzetközi és hazai kezdeményezéseket, trendeket, felvettük a kapcsolatot a témával foglalkozó társszervekkel (Kúria, Országos Bírósági Hivatal, Nemzeti Közszolgálati Egyetem). **Együttműködési megállapodást** kötöttünk a Magyar Nyelvstratégiai Intézettel, és nyelvészekkel közösen, az adóhivatali szövegtípusok és kommunikációs helyzetek elemzésével tártuk fel a problémákat és azonosítottuk a beavatkozási pontokat.

Közérthetőségi Munkacsoportot alakítottunk, amelyben áttekintettük a szakterületi iratmintákat és átalakítási lehetőségeiket, majd megalakult a Közérthetőségi Hálózat is, amelyben a téma iránt érdeklődő kollégák önkéntes részvételével alapoztuk meg a program országos elérését.

Mindemellett tematikus rendezvényeken, szakértő előadók, nyelvészek, társhatóságok képviselői segítségével mutattuk be a közérthetőségi törekvések miértjét és mikéntjét, elsőként a hivatal felsővezetőinek. Mindezt egy szemléletváltást segítő, **belső kommunikációs kampány** egészítette ki, hogy a munkatársak minél szélesebb körben megismerhessék a NAV közérthetőségi céljait, és azok várható előnyeit.



A program 2019-re állt össze egységes, **szervezeti szintű koncepcióvá**, amikor is elkezdődhetett a szisztematikus megvalósítás

- az **elvárások** megfogalmazásával,
- a **képzések és segédletek** széles körű biztosításával, valamint
- az úgynevezett közérthetőségi **kontroll** bevezetésével.

KONCEPCIÓ



A NAV Közérthetőségi Programja **három fő pillérre** épül.

ELVÁRÁS

- Elnöki szintű kommunikáció a közérthetőségről mint szervezeti célról, szemléletformálás folyamatos belső kommunikáció révén,
- közérthetőségi célok szerepeltetése az intézményi stratégiában, munkatervben, egyéni munkaköri leírásokban,
- Közérthetőségi Munkacsoport és Hálózat létrehozása, amely az országos bevezetést és visszacsatolást segítette.

SEGÍTSÉG

- Segédletek a kollégáknak a közérthető fogalmazás elsajátításához, tematikus intranetes menüpont létrehozása hasznos cikkekkel, online helyesírási szótárral, tanácsadóval, hírlevéllel,
- széles körben elérhető közérthetőségi képzés,
- konzultációk, workshopok, egyeztetések a közérthetőség, a szövegek átalakításának gyakorlati kérdéseiről.

KONTROLL

- Közérthetőségi kontroll bevezetése, vagyis az ügyfeleknek szóló szövegek szakértő átalakítása közérthető formára,
- Közérthetőségi Programiroda létrehozása – humán erőforrás, szakmai tőke koncentrációja,
- a program monitorozása, visszajelzések beépítése, felmérések.

PROGRAM

2019 – 2024





ELVÁRÁS



Egy program intézményi szintű bevezetése nem nélkülözheti a pontosan megfogalmazott és artikulált célokat, valamint az ezek megvalósulásához szükséges lépések, eszközök, feltételek és elvárások nyílt kommunikációját. Szükséges hozzá a vezetői támogatás, a szemléletformálás, a munkatársi elköteleződés, a könnyű és széles körű hozzáférés valamennyi releváns információhoz, nem utolsósorban a szervezeti deklaráció, a cél stratégiává formálása, az eredmények mérhetővé és számonkérhetővé tétele.

VEZETŐK MEGNYERÉSE

A program elindításának alapvető feltétele volt, hogy a NAV vezetője 2019-ben a közérthetőséget szervezeti célként határozta meg. A program tehát **nem egy ajánlás** vagy lehetőség, hanem kötelező érvényű kommunikációs irányelv a hivatalban. Az elvárások deklarációja és a program vezetői támogatása nélkül lehetetlen lett volna átvinni egy ekkora változást, egy ilyen méretű, és teljesen más kommunikációs hagyományokkal rendelkező szervezeten. A NAV vezetője számtalan interjúban, vezetői üzenetben, személyes előadáson tett hitet a közérthetőség mellett, és fogalmazta meg a teendőket.

Felsővezetői szintű **szemléletformálásba** kezdtünk, tematikus szakmai délelőttökön mutattuk be a közérthető kommunikáció alapjait, előnyeit, tudományos háttérét, a társhatósági példákat, a bevezetés szervezetre gyakorolt hatásait.

A vezetők megnyerése azért volt létfontosságú, mert ők határozzák meg a beosztottakkal szembeni elvárásokat, és ha ők nem fogadják el célként a közérthetőséget, minden hiábavaló. Ezért körükben kezdtük el a szemléletformálást.



Ezt a munkát **intenzív belső kommunikációval** kísértük, a NAV belső lapjainak szinte minden számában jelentettük meg beszámolókat, tudósításokat, ismertetőket a program bevezetésének lépéseiről, első eredményeiről. Az intraneten létrehoztunk egy tematikus menüpontot az első információkkal, segédletekkel. A belső kommunikáció részévé tettük a témát, egyre több kolléga ismerte meg az új elvárásokat, és a kezdeti ellenállás az ismertség növekedésével gyengülni kezdett.



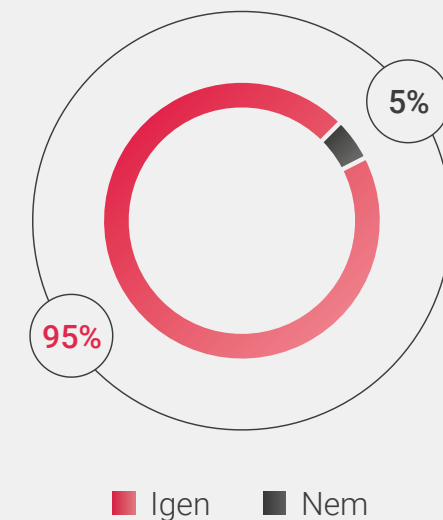
Cikkek a #hivatalban

Közérthetőség és tudomány, **2019. május**
 Fizetési meghagyás A5-ösön, **2019. július**
 Megnyílt a tanulószoba, **2019. szeptember**
 Kreatív közérthetőség, **2020. január**
 Közérthetőség - a siker receptje, **2020. július**

Bővebben az 53. oldalon.

Országos, teljes NAV-ot érintő **felmérést** készítettünk a program ismertségéről, a működés tapasztalatairól, a hivatal közérthetőségi céljainak elfogadottságáról. Az online kérdőívet több mint 1600-an töltötték ki, értékes véleményekkel szolgálva a program továbbfejlesztéséhez.

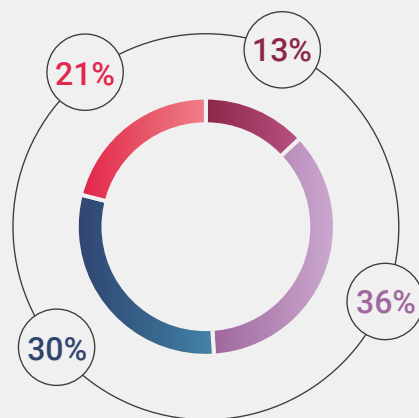
Egyetért az azzal, hogy a NAV-nak javítania kell szövegei közérthetőségén?



A válaszadók közül mindössze 79-en nem értettek egyet azzal, hogy a NAV-nak javítania kell szövegei közérthetőségén, **95 százalék pedig létfontosságúnak tartotta** a közérthetőséget a NAV-nál. A válaszadók döntő többsége, 74 százaléka szerint érezhető volt az elmúlt években a javulás a hivatali szövegek érthetőségében. A felmérésből az is kiderült, hogy a közérthetőség eddigi eredményei mellett is tovább kell fejleszteni a szövegeket, ugyanis az ügyfelek többsége még egyszerűbb megfogalmazással lenne elégedett. Erre utal, hogy a felmérésben részt vevők több mint fele (55 százalék) úgy látja, hogy az ügyfeleknek segítséget kell kérniük a NAV-szövegek értelmezéséhez, 17 százalékuk szerint pedig kifejezetten bonyolultak a közléseink.

Arra a kérdésre, hogy milyen formában segítik legjobban a munkát a közérthetőségi információk, a legtöbben – 67 százalék – **az online megoldásokat** választották, ezt pedig a nyomtatott közérthetőségi kiadványok követték 14 százalékkal. A közérthető szövegalkotás nehézségei között az adózói logika beépítését és a szóhasználati kérdéseket említették leggyakrabban. Érdekes, hogy a válaszadók mindössze 1 százaléka azonosította nehézségként a helyesírást.

Miben látja a NAV-szövegek közérthetőségének szerepét?



- Javul a NAV megítélése.
- Az adózók jogkövetését segítheti.
- Egyszerűsödik a külső és belső kommunikáció, kapcsolattartás.
- Csökkenhet az ügyek száma, egyszerűbbé válik az ügyintézés.

A közérthetőség szerepét a kitöltők zöme az adózói jogkövetés elősegítésében, valamint a kommunikáció egyszerűsödésében látja. A megkérdezettek 74 százaléka szerint hozzájárul az ügyfelek **önkéntes jogkövetéséhez** a közérthetőség, 22 százalék szerint azonban döntően nem.

STRATÉGIA

A közérthetőség szervezeti célként szerepel a NAV Stratégiájában, és feladatokra bontva évenkénti intézményi munkaterveiben is, illetve az ezzel foglalkozó kollégák munkaköri leírásai és teljesítménykövetelményei is tartalmazzák az egyéni feladatokat. Mindez mérhetővé, **számunkérhetővé teszi** a közérthetőségi munkát, a feladatok és követelmények végrehajtását mind szervezeti, mind egyéni szinten.

MUNKACSOPORTOK

A programban Közérthetőségi Munkacsoportot alakítottunk valamennyi szakterület részvételével, amelynek első és legfontosabb feladata az egyes területek tájékoztatása volt. A munkacsoport működésével megnyílt a lehetőség az elvárások és azok teljesíthetőségének nyílt és célzott kommunikációjára a **szakmai csatornákon**. A munkacsoport gyűjtötte össze a jellemző szakterületi iratmintákat, amelyekkel a közérthetőségi aprómunkát el lehetett kezdeni. Az összegyűjtött iratanyagot a Magyar Nyelvstratégiai Intézet nyelvész munkatársainak segítségével **elemeltük**, így azonosítottuk először azokat a beavatkozási pontokat, ahol

az adóhivatali nyelvezet és kommunikáció kiigazításra, újragondolásra szorul.

Országos szakterületi munkacsoportok is alakultak egy-egy **szakmai probléma** megoldására, például igen sikeres volt az Iratminta Munkacsoport, amely a 120 legfontosabb ellenőrzési iratmintát dolgozta át közérthetőbb formára.



Önkéntes, az ügy iránt elkötelezett jelentkezőket **toboroztunk**, akikből létrejött az országos Közérthetőségi Hálózat. Szinte valamennyi vidéki igazgatóságunkon van olyan munkatárs, akihez helyben fordulhatnak, aki begyűjti és becsatornázza a helyi tapasztalatokat, kezdeményezéseket, és helyben segít a program sikeres adaptálásában. A **hálózat** mintegy húsz tagja éveken át a program humán gerincét alkotta, a helyi kezdeményezések katalizátora volt. Segítségükkel az addig Budapest-hangsúlyos program megvetette lábát a NAV vidéki igazgatóságain is.

PÁLYÁZAT

Közérthetőségi **díjat** alapítottunk, hogy felszínre hozzuk az állomány legjobb ötleteit. A kiemelkedő színvonalú pályázatokat pénzdíjjal jutalmaztuk, a programban hasznosítható elemek beépültek a működésbe.



SEGÍTSÉG



A közérthető fogalmazás elsajátítása, az évtizedes beidegződések lebontása nem könnyű, nagyban függ egyrészt az egyéni nyitottságtól, másrészt pedig a készségektől, képességektől és a rutintól is. Ezért az elvárások megfogalmazása után a programban a következő lépésként a segítségnek kellett következnie. Sokféle igényt kielégítő, elméleti és gyakorlati, nyomtatott és elektronikus, konzultációval vagy önállóan is elsajátítható, tudományos és játékos szemléletű, interaktív vagy éppen statikusabb, letölthető adatbázisként használható tartalmakat is készítettünk és készítünk folyamatosan a kollégák támogatására. A teljes eszköztár hozzáférhető a NAV-intranet önálló közérthetőségi menüpontjában, de a friss tartalmakat hetente hírlevélben is elküldjük a feliratkozóknak. Kiadványunk második részében ezeket tesszük közzé.

SEGÉDLETEK











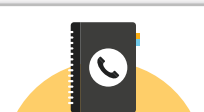

2019-ben készítettük el és adtuk közre első segédletünket a közérthető írásbeli tájékoztatáshoz, amit az akkor elérhető hazai és nemzetközi szakirodalom, valamint a programban összegyűjtött NAV-os iratminták elemzésének tapasztalataiból állítottunk össze.

Ez a kiadvány röviden, **laikusok számára is érthetően** mutatta be a közérthető szöveg mibenlétét, kritériumait, valamint azokat a fogásokat is, amelyekkel ez a cél elérhető. Kitér a nézőpontváltás, az **adói logika** beépítésének fontosságára, a szerkesztési, a szöveg felépítését érintő, a mondatszerkesztési, a szóhasználati, valamint a helyesírási kérdésekre is, illetve ajánlásokat fogalmaz meg a szöveg írásképével kapcsolatban is. A segédletet nyomtatott formában és elektronikusan is közreadtuk, ez lett az alapja a programban elérhető segédanyagoknak, sőt a később induló képzéseknek is.



Az első kiadványt több másik is követte, amelyek többek között a sikeres prezentációhoz, a hivatali szövegek közérthető átalakításához, a táblázatok, ábrák szerkesztéséhez, az informatikai szövegek gyakorlati átalakításához, a közérthető sajtóközleményekhez nyújtottak **strukturált, érthető**, ráadásul gazdag, NAV-specifikus példanyaggal illusztrált segítséget.

Olyan, a közigazgatásban egyedülálló, folyamatosan bővülő **intra-netes felületet** hoztunk létre, amely összegyűjti a Közérthetőségi Programban felhalmozódott valamennyi tudást, tapasztalatot, a NAV legjobb gyakorlatait. Ez egy olyan tudástár, ami könnyen emészthető, könnyen hozzáférhető formában nyújtja azt a segítséget, amire a közérthető fogalmazás, a helyesírási és a nyelvhelyességi szabályok alkalmazásához szükség lehet.

 <p>Segédletek</p> <p>Tovább</p>	 <p>E-helyesírási szótár</p> <p>Tovább</p>	 <p>Szabályokról érthetően</p> <p>Tovább</p>	 <p>Online nyelvi tanácsadás</p> <p>Tovább</p>
 <p>Kvíz</p> <p>Tovább</p>	 <p>Szavazás</p> <p>Tovább</p>	 <p>GY.I.K.</p> <p>Tovább</p>	 <p>Idővonal</p> <p>Tovább</p>
 <p>Közérthetőségi díj</p> <p>Tovább</p>	 <p>Mondd el a véleményed!</p> <p>Tovább</p>	 <p>Kapcsolat</p> <p>Tovább</p>	 <p>Archív</p> <p>Tovább</p>

A kifejezetten nehéz helyesírású adó- és vámszakmai szakkifejezések helyes alakját online kereshető **helyesírású szótár** és szöszedet rögzíti. A nyolcezer szót számláló adatbázis folyamatosan – a felhasználók által beküldött kifejezésekkel is – frissül, egyszerűen és gyorsan ellenőrizhetők benne a kérdéses szavak.

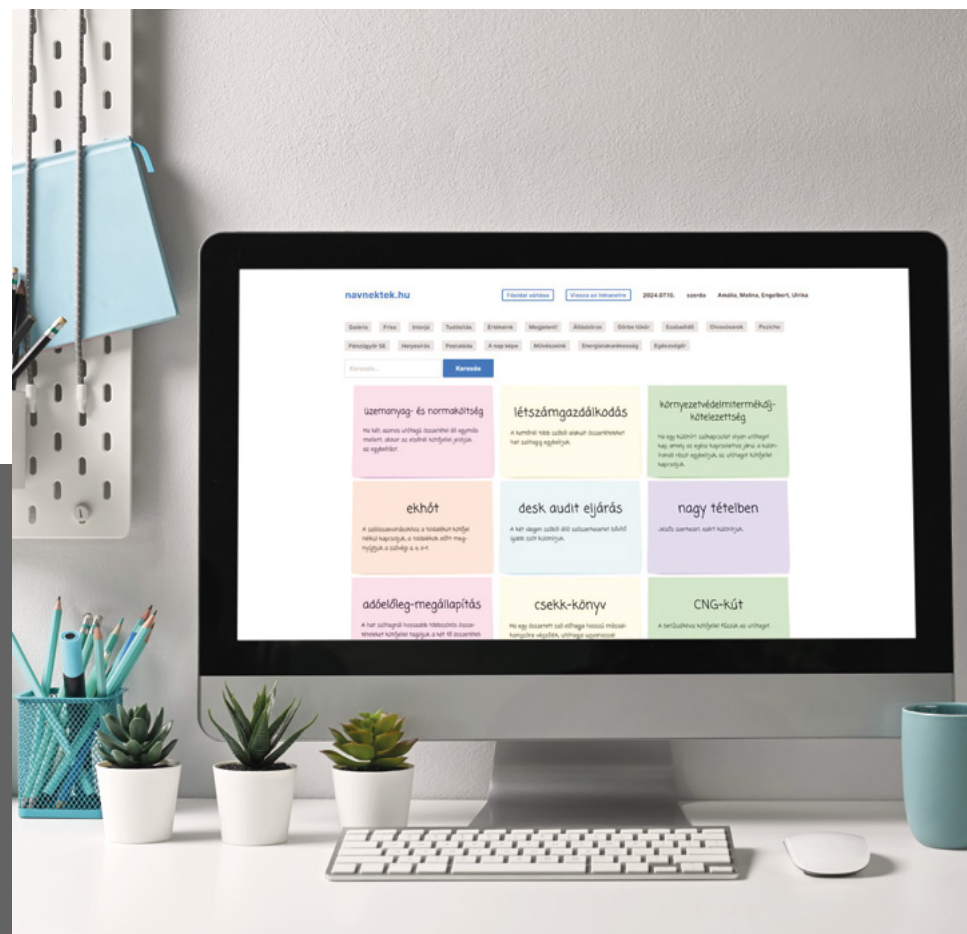
Online **helyesírású tanácsadás** is kérhető a Közérthetőségi Programirodától az egyedi, összetettebb problémák megoldására. Az erre kialakított elektronikus felületen néhány kattintással beküldhető a kérdés, amire a program szakértői postafordultával válaszolnak.

Új típusú segédletek is készülnek, amelyek kifejezetten a szövegalkotás és -átalakítás gyakorlati lépéseit mutatják be. Azokat az egyszerű, tanulható fogásokat, amelyekkel bármely szöveg néhány lépésben közérthetőbbé tehető. Rendszeresen megjelenő **cikkek** nyújtanak gyakorlati segítséget a nyelvi szabályok alkalmazásához, rengeteg példával. A hetente frissülő, Szabályokról érthetően elnevezésű rovat írásai gyakran előforduló, sokaknak ismeretlen vagy problémás kérdésekben tesznek rendet.

Rövid helyesírású **kvízekkel** is próbára tehetik ismereteiket a munkatársak, a játékos forma – a néhány perces kikapcsolódás mellett – segíthet rögzíteni a helyes alakokat. A tesztekben igyekszünk mindig az aktuális időszakban a cikkekben, kérdésekben megjelenő szavakat is elhelyezni, így segítve az ismétlést, és garantálva a sikerélményt. Kvízkérdéseket, nehéz helyesírású szavakat a kollégák is küldhetnek, a legjobbak kikerülnek az intranetre.

Mindennap közzéteszünk egy nehéz helyesírású adó- vám- bűnügy-szakmai kifejezést, valamint az írásmódjára vonatkozó rövid szabályt az intranet hírportálján, a **navnektek.hu-n**.

Ezek a post-it formájú, napi frissítésű kis tanácsok szintén a helyes alakok rögződéséhez járulnak hozzá. A formátum egyébként annyira népszerű, hogy a belső lapban is rendszeres rovatot kaptak a **helyesírású post-itek**.



KÉPZÉSEK

2019-ben indultak el az egynapos, országos közérthetőségi képzések a NAV Képzési, Egészségügyi és Kulturális Intézete szervezésében. A kezdetben egyalkalmas, 8 órás jelenléti oktatás később kétmodulosra bővült: jelenleg egy 6 tanórás alapozó modul távoktatásos formában közvetíti az elméleti ismereteket, míg a második, 6 órás modul a gyakorlatra fókuszál, és az adott képzési csoport igényeihez, szakterületéhez igazítva, mintaszövegek átalakításával mélyíti el az addig tanultakat. A Közérthető kommunikáció elektronikus oktatóanyag a Közérthetőségi Program segédleteire épül, a gyakorlati oktatásokat a Magyarországi Kutató Intézet munkatársai tartják, az aktuális körülményekhez igazodva online vagy jelenléti formában.



Ez az áttekintő, alapismereteket átadó, **érzékenyítő** képzés az első lépés a közérthető fogalmazás elsajátításához. Tartalmazza azt a néhány alapelvet és gyakorlati fogást, amellyel bármely szöveg, akár mechanikusan is, közérthetőbbé tehető, illetve segíti a közérthető és a hagyományos, bonyolultabb hivatali kommunikáció közötti különbségek felismerését, a kollégák saját nyelvi ismereteinek frissítését, tudatosítását. Mindaddig munkatársaink csaknem negyede végezte el a kurzust, célunk, hogy ez a lehetőség hosszú távon valamennyi, szövegekkel foglalkozó kollégához elérjen.

KONZULTÁCIÓK

A központi képzések mellett, a program indulása óta lehetőséget adunk a kötetlenebb és közvetlenebb, egyedi problémákat feldolgozó konzultációkra, mivel tapasztalataink szerint a szemléletformálás és tanulás egyik leghatékonyabb módja a **személyes benyomás, élményszerzés**.

Kiscsoportos, interaktív workshopjainkra bárki jelentkezhet, a résztvevők ezeken az alkalmon – a Közérthetőségi Programiroda szakértői vezetése mellett – egy-egy hozott szöveg közös átalakításával, egyszerűsítésével valódi tapasztalatot szerezhetnek a közérthetőség

gyakorlati oldaláról. A személyes sikerélmény által az addigi és új ismeretek elmélyülnek, és beépülnek a mindennapi szövegalkotási gyakorlatba.

Mindemellett, ezeknek az alkalomnak hatalmas szerepük van az egyéni szemléletformálásban is, sokszor **itt válnak egyértelművé** az elvárások, célok, összefüggések, itt tisztázódik egy-egy szakterület speciális helyzete a közérthetőségben, itt tudnak ütközni azok az érvek és vélemények, amelyek a szakmai kommunikáció és a közérthetőség közötti szakadékot végül átívelhetik.



KONTROLL

• • •

A kimeneti kontroll alapvető funkciója annak ellenőrzése, hogy a szervezeti célként megfogalmazottak maradéktalanul megvalósulnak-e, hasznosult-e a program nyújtotta segítség. Magyarán: jól működik-e a program, és ami még fontosabb: valóban közérthetők-e a NAV szövegei.

KÖZÉRTHETŐSÉGI KONTROLL

2019 vége óta nem kerülhet ki a NAV honlapjára olyan tájékoztató, nem mehet ki tárhelyre ügyfeleknek szóló levél, amely nem esett át közérthetőségi felülvizsgálaton. A felülvizsgálatot kezdetben a téma-gazda kommunikációs szakterület végezte, később, a kapacitás-korlátok miatt, bölcsész és tanár szakemberekkel ugyanitt létrejött a **Közérthetőségi Programiroda**, amely átvette ezt a feladatot.

A kontroll menete az, hogy az adott NAV-szakterület, amely az ügyféli tájékoztatót publikálni kívánja, elküldi a szöveget felülvizsgálatra a programirodának, a programiroda munkatársai áttekintik, és ha szükséges, közérthetőségi-helyesírási szempontú **korrektúrával** látják el a dokumentumot, majd visszaküldik a kezdeményezőnek, aki a publikálás előtt ellenőrzi, hogy a közérthetőségi átalakítással nem sérült-e a **szakmai tartalom**.



És hogy mi a fontosabb: a szakmaiság vagy az érthetőség? A NAV-nál, röviden: a **szakmaiság**, hiszen a NAV egy jogalkalmazó szerv, intézkedései joghatást váltanak ki. Azt is könnyű belátni ugyanakkor, hogy egy magánszemélyek széles körének szóló levél vagy tájékoztató gyakorlatilag funkcióját veszti, ha nem érthető. Éppen ezért érdemes minden átalakítani kívánt szöveget megvizsgálni a **célcsoportja**, valamint a joghatása alapján. Nem mindegy, hogy magánszemélyeknek vagy adótanácsadóknak, esetleg szoftverfejlesztőknek szól. Nem mindegy az sem, hogy az adott

téma **sok embert** érint, vagy csak egy speciális réteget. Nem mellékes, hogy hatósági döntésről van szó, vagy joghatás nélküli tájékoztatásról, értesítésről.

Ezen jellemzők mentén lesznek olyan szövegek,

- amelyekben **megszorítások nélkül** érvényesülhet a közérthetőség,
- ahol csak **bizonyos feltételekkel**, valamint
- amelyek formája kötött, **nem változtatható** a könnyebb érthetőség miatt sem.

Érdemes ezeket a kategóriákat a közérthetőségi munka kezdetén szétválasztani, rengeteg energiát spórolhatunk meg, ha nem erőltetjük a közérthetőség kritériumait olyan szövegekre, amelyek formája jogszabályban előírt, vagy éppen olyan közönségnek szól, amely maga is elvárja a legmagasabb fokú szakmaiságot.

PROGRAMIRODA

Egy közérthetőségi program működtetése – szervezetmérettől függően – jellemzően **önálló humán kapacitást** igényel. Nemcsak a munka mennyisége, ami szervenként és célonként eltérő lehet, hanem a speciális készségek és képességek miatt is, amit ez a munkakör igényel. A NAV-nál a Közérthetőségi Programiroda a kommunikációs szakterületen jött létre 2020-ban, fő feladata a közérthetőségi kontroll gyakorlásán túl a Közérthetőségi Program **tervezése és végrehajtása**.

- Elvégzi a közérthetőségi kontrollra érkező szövegek **javítását**,
- személyes **konzultációval**, tanácsadással segíti a szakterületeket,
- **segédleteket**, sorvezetőket készít,
- szerkeszti a program **intranetes** tartalmát,
- a nem egyértelmű helyesírási helyzetekben nyelvészeti **állásfoglalásokat** kér,
- ellenőrzött helyesírási **adatbázist** épít,
- **szemlézi** a téma hazai és nemzetközi szakirodalmát, tudományos eredményeit,
- felelős a program folyamatos **fejlesztéséért**, az új kezdeményezések beépítéséért, az ezzel kapcsolatos tervezési és egyeztetési feladatokért.

Munkatársai nem az adószakmából érkeztek, valamennyien **bölcsész-tanár** végzettségűek és érdeklődésűek. Szakmai kívülállóságuk a szövegek javításában gyakran előny, hiszen **külső szemmel** könnyebben felismerik és érvényesítik az adózói logikának megfelelő egyszerű, közérthető kommunikációt. **Grafikus** kollégánk közreműködik a megjelenítésben, és törekvéseinket elnöki főtanácsadó segíti.

Tagjait egyrészt a szervezet termelte ki, és sikeres volt a külső toborzás is, nagy visszhangot váltott ki például a „Nyelvészeket keres a NAV” kezdeményezésünk, amikor is a **sajtó segítségével** hirdettük meg a programiroda pozícióit. A cikkek hatására több mint száz pályázó jelentkezett az izgalmas „magyar–magyar fordítói” állásra.



Gáspár András | Aszalós Andrea | Varga Irén | Sziklai Katalin | Gölle Gréta

PROGRAMFEJLESZTÉS

Szintén a Közérthetőségi Programiroda végzi a program folyamatos monitorozását, ami elengedhetetlen, hogy a célok és eredmények ne váljanak el egymástól hosszú távon sem. Naprakész **elemzések** és statisztikák biztosítják a mérhetőséget és nyomonkövethetőséget, pontos, **szűrhető, kereshető** adatbázis áll rendelkezésre a programban felülvizsgált szövegekről, azok műfajáról, hosszáról, a küldő szakterületről, valamint az előtte-utána szövegállapotról is.

A program működésével összeállt egy olyan **unikális adatbázis** és szöveggyűjtemény, amely kirajzolja a NAV-szövegek evolúcióját, ugyanakkor a hivatali nyelv változásáról, megváltoztathatóságáról is tanúbizonyságot tesz. Alapul szolgál a különböző gyakorlati segédletek, szöszedetek, tananyagok, cikkek és kvízek összeállításához, és több szövegalapú **informatikai kutatáshoz** is.

Folyamatosan fogadjuk a belső **véleményeket**, észrevételeket közérthetőségi e-mail-címünkön, az intranetes menüpont véleményküldő felületén, szóban és írásban, személyesen és telefonon, és a valóban hasznos elemeket, ahogyan a jogos kritikát is, beépítjük a programba. Több **szavazást, kérdőívet** is készítettünk már a témában a NAV-alkalmazottak körében, ezek eredményeit az elemzés mellett közzé is tesszük.

**Időről időre
áttekintjük az eredményeket
és a problémákat, azonosítjuk
a beavatkozási pontokat,
több ízben is finomhangoltuk
már a programot a környezeti
hatások elemzése után.**

IDŐVONAL



- 2011 A sajtókommunikáció közérthetősége
- 2012 Országos sajtóhálózat közérthetőségi képzése
- 2016 Közérthető tájékoztatás pilot
- 2017 Kapcsolatfelvétel a Kúriával, OBH-val, NKE-vel
- 2018 Együttműködési megállapodás a MANYSI-val
- 2019 Közérthetőségi Munkacsoport létrehozása
Közérthetőségi Hálózat létrehozása
Szakmai délelőttök elindítása
Közérthetőségi segédletek
Közérthetőségi konzultációk
Közérthetőségi menüpont az intraneten
NAV-szintű közérthetőségi képzések
Kötelező közérthetőségi kontroll bevezetése
Közérthetőségi pályázat
- 2020 Közérthetőségi Programiroda létrehozása
- 2021 Együttműködés a Szegedi Tudományegyetemmel
- 2022 A Közérthetőségi Program intranetes menüpontjána megújítása
Országos közérthetőségi felmérés
- 2023 Hírlevél-szolgáltatás elindítása
Együttműködés az ELTE Digitális Bölcsészeti Tanszékével
- 2024 Magyarország Helyreállítási Tervének (MHT) közérthetőségi feladatai

BUKTATÓK ÉS MEGOLDÁSOK



Az a szervezet, amely úgy dönt, hogy gyökeresen megváltoztatja kommunikációját, számos buktatóra számíthat. Ebben a részben a NAV közérthetőségi törekvéseit gátló, lassító tényezőket vesszük sorra, megmutatva azokat a megoldásokat is, amelyekkel – saját tapasztalataink szerint – kezelhetők ezek a problémák, kompromiszsumra vihetők a nézetkülönbségek.

Probléma	Megoldás	Eredmény
Szervezeti ellenállás még egy kötelezettség az amúgy is leterhelt kollégáknak	<ul style="list-style-type: none">• felsővezetői deklaráció• kötelező közérthetőségi kontroll• folyamatos belső kommunikáció	<ul style="list-style-type: none">• célok megértése• elvárások teljesítése
Szakmai ellenállás a közérthető szöveg pontatlan, támadható, nem váltja ki a joghatást, csökkenti a NAV presztízsét	<ul style="list-style-type: none">• szövegek elhatárolása széleskörű egyeztetéssel• kategóriaalapú közérthetőségi kontroll	<ul style="list-style-type: none">• célcsoport szerinti kommunikáció• szakmai szövegek, közérthető szövegek
Eltérő készségek a közérthető fogalmazást nem könnyű elsajátítani	<ul style="list-style-type: none">• képzés, konzultáció• segédletek• sablonok	<ul style="list-style-type: none">• használható eszköztár• csökkenő hibalehetőség
Kapacitásigény idő- és emberigényes munkafolyamatok	<ul style="list-style-type: none">• külön szervezeti egység létrehozása	<ul style="list-style-type: none">• elegendő humán erőforrás• a program folyamatos fejlődése

Szervezeti ellenállás

A szervezet egyes szakterületei eltérő mértékben teljesítik a közérthetőségi elvárásokat, esetleg nem tekintik kötelező érvényűnek magukra nézve, tulajdonképpen szabotálják a végrehajtást. Ennek legfőbb oka az lehet, hogy a célok megértése híján a közérthetőség **nem egy belülről jövő cél**, hanem csak egy kívülről erőszakolt, értelmetlennek vagy éppen hibásnak tűnő szempont.

Amellett, hogy komoly plusz terhet jelent a kollégáknak az új kommunikációs stílus elsajátítása, a nyitottság ellen dolgoznak az évtizedes hivatali kom-

munikációs hagyományok is. Borítékolható, hogy sokan **presztízsveszteségként** élik meg, hogy egyszerűbben kell fogalmazniuk, a veretes körmondatok után pongyolának, méltatlannak érzik az egyszerű, lényegre törő közlést.

A szervezeti ellenállás legfőbb ellenszere a **vezetői deklaráció**. A programnak nemcsak egy ajánlásnak, hanem kötelező kommunikációs célnak kell lennie. A megvalósítás lépéseit pedig mérhető és számonkérhető feladatokká kell transzformálni, amelyek végrehajtása nem kikerülhető vagy elodázható.

A bevezetési folyamatot állandó **belső kommunikációval** kell támogatni a program mind jobb ismertségéért. Az ismeretlentől való félelem, az azzal szembeni ellenállás az ismeretek bővülésével oldódik.

Szakmai ellenállás

Sokan tartanak a közérthető szövegek **szakmaiatlanságától**, ezen keresztül támadhatóságától, ezért nem engedik az egyszerűsítést. Ez a szakmai nyomás végeláthatatlan egyeztetéseket és legtöbbször, a rengeteg befektetett energia ellenére is, öszvérmegoldásokat szül: a szöveg se közérthető, se igazán pontos nem lesz.

Ezt a feszültséget az egyes szövegtípusok **elhatárolásával** lehet feloldani, azaz, meg kell határozni a szövegeknek azon körét, amelyekben teljes mértékben érvényesülhet a közérthetőség, azokat, amelyekben

csak bizonyos feltételekkel, valamint azokat, amelyek formája kötött, és a könnyebb érthetőség céljából sem változtatható.

Az egyes szövegtípusok kategóriába sorolását az érintett szakterületekkel **konzultálva** kell kialakítani, figyelembe véve a kommunikációs célcsoport méretét és összetételét is. Az egyszerű, sokakat érintő témák szerepelnek a skála egyik, a bonyolult és szűk kört érintő szövegek a másik végén. A bonyolult, ám sokakat érintő témákban egyszerűsített tájékoztatókat kell készíteni a szakmailag teljes anyagok mellé.



Eltérő képességek

Alapvetés, hogy közléseinknek az ügyfelek önkéntes jogkövetését kell támogatniuk. Ehhez pedig, ha tetszik, ha nem, egyszerű, érthető, lényegre törő kommunikációra van szükség. A bonyolult szakmai közléseket tehát először is le kell fordítani a célközönség nyelvére és logikájára, és e folyamatban törekedni kell a kifogástalan helyesíráásra és a nyelvhelyességre is. Mindez sokszor nagyon bonyolult feladat, a szervezetben pedig eltérők a kollégák **szövegalkotási készségei**. Nyilvánvaló, hogy affinitás vagy ismeretek híján nem mindenki képes maradéktalanul elsajátítani a közérthető fogalmazást.

A program támogató lába tudja ezt a problémát orvosolni, vagyis a **képzések, konzultációk, segédletek**, valamint az online helyesírási szótár és tanácsadás. Különösen fontos az olyan típusú segédletek bevezetése, amelyek az egyszerűbb, mechanikus, mégis látványos átalakításokat segítik, például ellenőrző listák formájában. A közérthetőség alapelveit, alapfogásait plakátokon, hírlevélben, belső újságban, intraneten szinte az unalomig kell ismételni, hogy a szervezet legtávolabbi zugaiba is eljusson.

A közérthetőségi minimum széles körű elsajátításán túl azonban hasznos lehet – a célok függvényében – szövegekkel, nyelvvel készségi szinten foglalkozó **szakemberek alkalmazása**, bölcsész, tanár végzettségű szakértők felvétele.



Kapacitásigény

A közérthetőségi törekvések **egy bizonyos pontig** kezelhetők belső erőforrásokból, szervezeti tartalékokból. Ám egy komplett program beindításának kapacitásvonzata is van, ami a szervezet méretétől függően eltérő lehet. Ezen felül szerencsés, ha a plusz erőforrás **speciális nyelvi szaktudással** is rendelkezik, ami nem mindenhol adott az apparátusban.

A NAV-nál a program továbbfejlesztéséhez a korábbi belső erőforrásokat külső pályázattal, külsős munkaerővel bővítettük, kifejezetten nyelvészeti végzettségű, érdeklődésű kollégákkal. Három fővel alakult meg 2020-ban a **Közérthetőségi Programiroda**, amely így mind létszámában, mind pedig szakmai tőkájével képes ellátni a program teljes tervezését, szervezését, fejlesztését és végrehajtását a szervezet egészében.



LÉPÉSRŐL LÉPÉSRE

• • •

Előkészítés

CÉLOK MEGHATÁROZÁSA

- Mit szeretnénk elérni?
- Milyen időtávon?
- Miért fontos ez a szervezetnek?
- Milyen mélységben szeretnénk változtatni?
- A munkatársakat akarjuk fejleszteni, vagy külső erőforrással látjuk el a feladatokat?
- Kell-e új szervezeti egység, ki tartja kézben a feladatokat?

SZÖVEGANYAG FELTÉRKÉPEZÉSE

- iratminták, ügýtípusok vizsgálata
- problémák meghatározása
- próbaügyek, -szövegek átalakítása
- sablonok kialakítása

KAPCSOLATFELVÉTEL A TÁRSSZERVEKSEL

- a közérthetőséggel már foglalkozó vagy foglalkozni tervező szervezetekkel
- jó gyakorlatok megszerzése, mentorálás
- nemzetközi és hazai szakirodalom megismerése

HUMÁN ERŐFORRÁS

- szervezeti egység létrehozása
- szakértelem megszerzése, felkutatása a szervezetben

A szervezeti cél deklarációja

FELSŐVEZETŐI KOMMUNIKÁCIÓ

- interjúk, előadások, belső és külső kommunikáció
- szervezetszabályozási eszközök

STRATÉGIA, MUNKATERV

- a cél lefordítása feladatokra
- mérhetővé, számonkérhetővé tétel

VEZETŐI SZEMLÉLETFORMÁLÁS

- ismeretterjesztő előadások, megbeszélések, konferenciák
- felsővezetői elvárások artikulációja

MUNKATÁRSI SZEMLÉLETFORMÁLÁS

- plakátok, hírlevelek, rendezvények
- pályázatok, díjak

KÖZÖSSÉGÉPÍTÉS

- érdeklődők csoportba szervezése, összetartása
- munkacsoportok, műhelyek létrehozása

FOLYAMATOS BELSŐ KOMMUNIKÁCIÓ

- belső újság, intranet

Segítség a célok eléréséhez

SEGÉDLETEK A KÖZÉRTHETŐ FOGALMAZÁS ELSAJÁTÍTÁSÁHOZ

- online, nyomtatott
- tudományos, játékos
- önálló vagy interaktív
- sablonok

KÉPZÉS

- tananyag összeállítása
- képzésszervezés és -lebonyolítás

KONZULTÁCIÓS LEHETŐSÉGEK

- személyes fejlesztés
- célok és eszközök mélyebb átadása

TUDÁSBÁZIS ÉPÍTÉSE

- a szervezetben felhalmozódó tudás gyűjtése és közzététele
- projektdokumentáció vezetése

Kimeneti kontroll

A SZÖVEGEK ELLENŐRZÉSE KÖZLÉS ELŐTT

- egy külön szervezeti egység, szakértők vagy kijelölt szakterület
- közérthetőségi és szakmai kontroll összehangolása

A PROGRAM MONITOROZÁSA

- statisztikák, elemzések készítése
- visszajelzések beépítése
- folyamatos korrekció

MELLÉKLET



KÖZÉRTHETŐSÉG ÉS TUDOMÁNY

Mi is az a közérthetőség? A válasz nem bonyolult, megvalósítása azonban az egyik legkomolyabb kihívás a magyar közigazgatásban. Közérthető szöveg az, amiből olvasója, címzettje első olvasásra megérti a neki szóló információkat, egyértelmű számára, mit kell tennie és milyen kedvezmények illetik meg. A megvalósítás világszerte komoly projekteket generált, az Egyesült Államokban például több elnök foglalta jogszabályra az állampolgárok azon jogát, hogy megértsék, mit vár el tőlük az állam és milyen jogaik, lehetőségeik vannak ugyanebben a relációban.



Magyarországon elsőként a Kúria, majd az Országos Bírósági Hivatal fektetett abba energiát, hogy az állampolgárokkal való kommunikációban érvényt szerezzenek a közérthetőség elvének. Ha a jogi nyelvezettel leginkább „sújtott” szervezeteknél ez nem számított ördögtől valónak, miért ne tehetné magáévá az állampolgárokat segítő metodust a Nemzeti Adó- és Vámhivatal?

De vajon képesek vagyunk-e arra, hogy ezt megtanuljuk, hogy kommunikációkba beépítsük kifejezetten az adózók szolgáltatásának egyszerű és nagyszerű szemlélete nyomán? Úgy gondolom,

nem vagyunk döntési helyzetben, a feladat „kötelező”.

Nem gondolják ezt másképpen a NAV vezetői sem, sőt, a jelek szerint a Pénzügyminisztériumban is megfogalmazódott a szándék, amely szerint hatékonyabban megvalósítható az adózók jogkövetésre

ösztönzése, ha az ő nyelvükön fogalmazódnak meg az állam elvárásai.

Jelenleg is zajlik az a néhány kísérleti projekt, amelyben új formátumban, egyszerű nyelvezettel megjelenő, célirányos levelekben ösztönzi a hivatal az adózókat. A Pénzügyminisztériummal közös program arra a tényre alapoz, amely szerint tudatosan törekedve az adózók meggyőzésére, felhasználhatók a viselkedéstudomány eredményei. Mire, hogyan reagál egy gazdálkodó, milyen egyszerű jelzésekkel tudható vele, hogy a rossz „szokás” nagy kockázatot jelent számára, és ezek okán egyszerűbb és célravezetőbb a jogkövetés? A projektek elkezdődtek, az eredményekről magunk is hírt adunk a későbbiekben.

A NAV Sajtó- és Kommunikációs Főosztálya (SKF) 2016-ban kezdte előkészíteni a közérthetőségi programot, ami immár nemcsak a korábban is közérthetőségre alapozott sajtó-kommunikációt, hanem az ügyfelekkel való írásbeli kommunikációt is célba vette.

Egy pilot képzési program évekként elvezető előkészítéseként tanulmányoztuk a Kúria és az OBH gyakorlatát és a Nemzeti Közszolgálati Egyetem ilyen irányú törekvéseit. Ennek nyomán felkérést kaptunk a Magyar Nyelvstratégiai Intézettől (MANYSI), hogy vegyünk részt a hasonló szándékkal elindított előkészítő munkában, amely a magyar nyelvstratégia kidolgozásának részeként valósul meg. A Közérthetőségi Program előkészítése, elindítása tavaly kapott nagy lendületet, amikor a NAV vezetője lényegében elvárásaként fogalmazta meg a közérthető kommunikációt.

A 2016-ban megvalósult „Közérthető tájékoztatás” témájú képzés beigazolta, hogy egy új szemlélet elültetésére, megismertetésére és oktatására van szükség, ami ugyanakkor aprólékos és

hosszú folyamatként valósítható meg. Ezután a NAV és a MANYSI formailag is megállapodott a program kidolgozásában és megvalósításában.

Jelenleg dokumentumok százait vizsgálják nyelvészek,

hogy feltárják, milyen problémák nehezítik a NAV tájékoztatásának közérthetőségét. Közben az SKF – kapacitásához mérten – igyekszik a szakterületektől érkező tájékoztató szövegeket közérthetővé tenni tiszteletben tartva a szakmai kötöttségeket és kiemelve olyan momentumokat, amelyek kiigazítása sokat segít az új szövegek megalkotásában. Áprilisban a KI vezetőinek tartott előadást a témában dr. Bódi Zoltán nyelvész (baloldali képképen) és Tóth Péter a Pénzügyminisztérium osztályvezetője (jobboldali képképen).

Aszalós Andrea



#hivatal | 2019. május

FIZETÉSI MEGHAGYÁS A5-ÖSÖN

A Közérthetőségi Program második szakmai délélőttjén a határozatok, döntések közérthetősége került terítékre. Mintegy hetvenen hallgatták meg a Kúria tanácselnök bírójának és a Magyarágkutató Intézet munkatársainak előadását. Nincs kétség, komoly esély nyílt arra, hogy a jövőben előnyükre változzanak az adózóknak küldött levelek. Még ha a 7-8 oldalas fizetési meghagyások nem is tudják 100 évvel ezelőtti, A5-ös „karcsúságot” visszanyerni...

Ezúttal a jogi szakterületen dolgozó vezetők és munkatársaik, valamint a Közérthetőségi Munkacsoport tagjai kaptak meghívást a szakmai délélőttre. Dr. Sors László, a NAV vezetője ezúttal is megerősítette, mekkora jelentősége van a magyarországi adózásban annak, hogy az adóhivatal hogyan szólítja meg ügyfeleit. Hogy nem „fából vaskarika” mutatvány a NAV értesítéseinek közérthetővé tétele, azt igazolják a programban már eddig is elért eredmények, a tájékoztató levelek és a felügyeleti eljárással kapcsolatos tájékoztatások új formái. Illusztrációképpen bemutatta az érvényben lévő fizetési meghagyást, amely túlnő a hétoldalas terjedelmen, és amely akár nulla forint „illetékfizetési kötelezettség” esetében sem emész fel kevesebb papírt. Az egyik igazgatóság által összekészített csomagban volt egy másik dokumentum is, amely az 1913-ból származó értesítés másolata, és érdemi terjedelme elfér egy A5-ös lap felén. A rövidke írásból kiderül azonban, hogy kinek, mit, mikor kell megfizetnie, a döntés ellen miként lehet fellebbezni, és mik a következményei, ha az illető nem fizet. Mint az államtitkár utalt rá, a jogi szabályozás

mára bonyolódott, így nem várható el az ilyen szikár és egyszerű stílus, de ezzel együtt is sokat lehet változtatni, hogy az adózók egyszerűbben jussanak információhoz.

Dr. Orosz Árpád Gábor, a Kúria tanácselnök bírója szinte már szórakoztató anekdotákat mesélt az igazságszolgáltatásban használatos nyelvezet hatásairól, az évekkel ezelőtt elkezdett kutatások, elemzések tapasztalatairól. Példái jól érzékeltették, hogy az egyszerűsítés, a szellős szövegtagolás, a felsorolás pontokba szedése, a mondatok szórójelének átforgatása milyen érdemi változást eredményezett a Kúria határozatainak stílusában. Hogy mennyire fontos egy közérthetőségi programban a külső rálátás, a kommunikációhoz értők segítségével, azt jól érzékelteti, hogy a Kúria egy fővárosi színház dramaturgját és nyelvészeit is bevont a munkába. Közéjük tartozik a NAV szakmai délélőttjén is előadó Katona József Álmos és dr. Bódi Zoltán Gábor, a Magyarágkutató Intézet két munkatársa.

Miután röviden visszatekintettük a magyar nyelvstratégiával, ezen belül

a közérthetőség témájában végzett munkájukra, bemutatták, mely pontokon lehet a NAV nyelvezetén javítani. Bódi Zoltán részletesen elemezte a nyelvhelyességi problémákat, a megértést nehezítő fordulatokat, sőt nagy részükre megoldási lehetőségeket is kínált.

A szakmai délélőttön a Sajtó- és Kommunikációs Főosztály bemutatta azt a Segédletet, amely segít a közérthetőség fogásainak megismerésében, és aminek a megjelenítését éppen a rendezvény napjára időzítették. Az intraneten már jó ideje elérhető a Közérthetőségi Program menüpont, amelyben a Segédlet mellett mindkét szakmai délélőtt előadásainak anyaga megtalálható.

A folytatásban hamarosan megkezdődik a hallottak feldolgozása, a változott megoldások alkalmazhatóságának vizsgálata. Ebben a folyamatban nagyon fontos a jogi szakterület álláspontja, hiszen ahogy az előadásokban is elhangzott, még ha bizonyos terminológiák megváltoztatása nem is lehetséges, magyaráztatukra szükségük van az adózóknak.

Aszalós Andrea



#hivatal | 2019. július

MEGNYÍLT A „TANULÓSZOBA”

Néhány hónap telt el a Közérthetőségi Program beindítása óta, és úgy tűnik, ez nem csak egy kis csapat szívügye. Ahogy egyre több szakterület kapcsolódik be a munkába, kiderül, hogy vannak, akik már régóta törik a fejüket, miként lehetne megugrani az érthető kommunikáció szintjét.

Furcsán hangzik, hogy a Közérthetőségi Program kulcsa – mint sok minden másé – éppen a kommunikáció. Hogy mire is gondolok, egyértelmű lesz, mihamelint sorra vesszük a legutóbbi eredményeket.

A cél az, hogy minden szakterület képes legyen a korábban megszokott és alkalmazott írásbeli sablonok átdolgozására a közérthetőség szellemében. Elkészült az a gyakorlat, amelyben a programot koordináló Sajtó- és Kommunikációs Főosztály munkatársai személyes konzultációkkal segítik a kollégák szemléletváltását. A jelek szerint semmilyen körülmény, rendelkezés nem ér annyit, mint a személyes találkozás, a közvetlen kommunikáció. Ennek hatására ugyanis sorra felbukkannak jó megoldások, sőt olyan törekvések is, amelyek a program bevezetése előtt jóval elindultak, és most is lehet belőlük meríteni.

Jönnek az ötletek

Az ügyfél-tájékoztatási, a törvényességi, valamint a végrehajtási szakterület kezdeményezésére a közérthetőségért felelős kollégák részt vehettek szakmai egyeztetéseken, ahol ez a program volt az egyik fontos téma. Ezek nyomán már most érkeztek hasznos szakmai észrevételek, sőt újítások, ötletek akár jogi dokumentumok átforgalmazására is. Az igazgatóságok részéről is igen aktív munkáról számolhatunk be. A Pest megyei és a fővárosi igazgatóságok ideji bulletinjét például úgy sikerült küllemében újjávarázsolni, hogy a kiadványt szerkesztő kollégák személyes konzultáción sajtótították el a legfontosabb irányelveket, és ezek mentén önállóan átalakították ideji beszámolójukat. Az eredmény a vártnál is kiválóbb lett. A Tolna megyei igazgatóságon hírlévsorozat indult, amelynek egyes epizódjai ugyancsak hasznos megoldásokat kínálnak. A Baranya megyei kollégák pedig átalakították prezentációs gyakorlatukat új, a befogadást nagyban megkönnyítő, korszerű elemekkel.



A KÖZÉRTHETŐSÉGI PROGRAM EDDIGI EREDMÉNYEI

Ismeretterjesztés

Ezek a fejlemények inspirálják a programalkotókat, hiszen igazolják azt, hogy érdemes továbblépni. A jövőben további konzultációkat szervezünk, és szívesen fogadjuk a szakterületi meghívásokat, a személyes találkozások lehetőségét.

Új információk az intraneten

Az intranetportál Közérthetőségi Program rovatát megújítottuk, hogy még több segítséggel és érdekességgel szolgáljunk a téma iránt érdeklődőknek. A rovatba bekerülnek szakmai előadások, gyarapodnak a segédletek, a helyesírási jegyzékek, és bemutatunk néhány konkrét szövegátalakítást is. Itt lehet jelentkezni a konzultációkra, amelyekből havonta legalább háromt szervezünk.

Elkezdtük kidolgozni a képzési koncepciót, amelyben egyelőre azt kell felmérni, hogy milyen tempóban hány kolléga oktatását lehet elvégezni. Nem utolsósorban pedig dr. Sors László NAV-ot vezető államtitkár Közérthetőségi Díjat alapított, amit a legjobb megoldások szerzői kaphatnak az év végén.

SKF

- szakterületi konzultációk hetente
- szakmai délelőtti vendég-előadók
- intraneten elérhető segítség
- segédletek, átalakítási minták, példatárak, szöszedetek
- képzésszervezés

Szövegjavítások

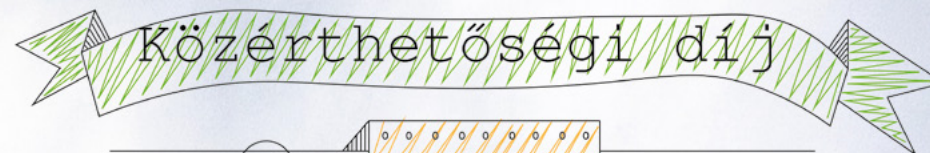
- 120 megkeresésre 400 oldal

Új szemléletű hírforrások

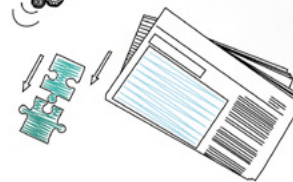
- új NAV-bulletin
- piktogramos tájékoztató füzetek
- belső kommunikációs újítások (Hírek, Navigátor, #hivatal)
- Pest megyei és budapesti bulletinok
- infografikás bemutató, Baranya megye
- közérthetőségi hírlevelek, Tolna megye

Szervezetépítés

- oktatási csoport
- közérthetőségi munkacsoport
- közérthetőségi nagykövetek



a MEGOLDÁST



az ÖTLETET



a SZÖVEGET



kozerthetoseg@nav.gov.hu

amely a NAV Közérthetőségi Programjának filozófiáját átülteti mindennapi gyakorlatunkba. Bármilyen műfajban lehet pályázni, a lényeg, hogy bárki segítséget kapjon a bemutatott pályázati szöveg, módszertani útmutató, egyedi megoldás megismerése által. A legjobb megoldásokat közzéteszük az intraneten és beszámolunk róla a #hivatal hasábjain. A Közérthetőségi díj a NAV vezetőjének elismeréseként 100 ezer forint pénzjutalommal jár. A pályázatokat a Sajtó- és Kommunikációs Főosztály kozerthetoseg@nav.gov.hu címére várjuk, november 20-áig. Az egyetlen formai megkötés, hogy a tárgyban a „Közérthetőségi díj” megnevezésnek kell szerepelnie.

KI PÁLYÁZHAT?

Bárki pályázhat a NAV munkatársai közül.

MI LEGYEN A PÁLYÁZATBAN?

Tömör leírása annak az ötletnek vagy megoldásnak, amely segít elérni azt a célt, hogy a NAV kommunikációja érthetőbb legyen a külvilág, az adózók számára. Fontos, hogy a leírtakból az is kiderüljön, hogy az adott módszer a mindennapi munkát mennyiben, hogyan segíti.

Lehet ez egy szövegszerkesztési módszer konkrét példával.

Lehet ez egy meglévő szövegsablon átalakított verziója is. Ebben az esetben az eredeti és az átírt szövegnek is szerepelnie kell az átalakított elemek külön felsorolásával, esetleges módszertani vagy nyelvi magyarázatával.

Lehet ez egy oktatási módszer, amelyből bárki megtanulhat közérthetően fogalmazni.

Lehet bármi, amit munkatársaink hasznosítani tudnak.

KI DÖNTI EL, MELYIK PÁLYÁZAT A LEGJOBB?

A pályázatokat a NAV közérthetőségi munkacsoportja értékeli, és javasolja a legjobbakat az államtitkári díjazásra.

Ha bizonytalan vagy, kérdezz minket e-mailben, vagy jelentkezz a Közérthetőségi Program konzultációs napjára az intraneten (Közérthetőségi Program/Konzultáció)!

KREATÍV KÖZÉRTHETŐSÉG

A november végi határidőig 22 pályamű érkezett a NAV Közérthetőségi díjra kiírt pályázatára. Az összesen több mint 300 oldalnyi ötlet között találunk speciális tréningeket, játékos oktató-programokat, átalakított iratmintákat, segédleteket és nem egy informatikai újítást. A várakozáson felüli kreativitás, a színvonalas kidolgozottság miatt az eredetileg kiírt három díj helyett a NAV vezetőjétől végül kilenc kolléga vehetett át elismerést.

Dr. Görög Demeter „Levélváltás” című, fődíjas munkája középpontjában az ügyintézési folyamatok irányítása áll. Középtávú jövőképeben lényegében egyenlőséget tesz a közérthetőség és a digitalizáció közé. A valódi elektromos, nem pusztán papírmintás ügyintézés ugyanis képes arra, hogy a jogkövetés útján tartsa az adózókat, és minimálisra csökkentse a félreértés vagy szándékos jogszabálysértés lehetőségét. Ő maga így ír erről: „Ügyintézésünk alapeleme a levelezés, ezért a közérthetőség kapcsán is arra asszociálunk, hogy a leveleinket (végzéseinket, határozatainkat) kellene jobban megszövegezni. A levél azonban csak egy eszköz arra, hogy irányítsuk az ügyintézési folyamatot, keretek között tartsuk az adózó cselekvését.

Akkor vagyunk tehát közérthetőek, ha alkalmas eszközt választunk az ügyintézési folyamat irányítására. Levelekkel nem lehet ténylegesen irányítani az ügyintézési folyamatokat, nem lehet megakadályozni, hogy az adózó a helyes útról letérjen – egy elektronikus ügyintézési felülettel azonban lehetőségünk lenne arra, hogy egy-egy adott folyamatot csak előre meghatározott feltételek szerint lehessen végigvinni.”

A Baranya megyei jogi szakterületről érkezett dr. Eördögh-Pallos Gyöngyi pályázata, amely kvázi intézkedési tervként lépésről lépésre vázolja fel a teendőket a határozatok átalakításától a jogkövetési hajlandóság javítását

a közérthetőséggel célzó „jogkövetési klauzúlaikon” át egészen az „eljárás határidőnaplóiig”. Ez egy olyan online felület lenne, ahol az adózó valós időben látja adóügyeinek állását. Munkájában nagy hangsúlyt kap a belső kommunikáció is, a NAVrendek egyszerűsítésével, a szakreferenci rendszer fejlesztésével, közérthetőségi rezonőrök kijelölésével javítaná az információáramlást és a hatékonyságot.

A dr. Borostyán Szilárd és dr. Börcsök Zsuzsanna alkotta szerzőpáros az A-rendszeres határozatok újragondolására vállalkozott. Pályamunkájukban bemutatják a „dinamikus határozatkészítést” modelljét, amely



beépíthető panelszövegekkel, automatizmusokkal jelentősen javítaná a döntések nyelvi minőségét, közérthetőségét, ugyanakkor lehetőséget adna az egyediesítésre is. Kidolgoztak egy Word makró programot, amely a dokumentumokban megkeresi, és a betáplált szöveg alapján kicseréli a helyes formára a nem közérthető kifejezéseket. Felvázolt megoldásait az iratminták színvonalát úgy emelik, hogy közben az ügyintézői munkaerő-ráfordítást és a hibalehetőséget csökkentik.

A SomogyAVIG jogi szakterülete a központi Közérthetőségi Program

Kreatív közérthetőség, 2020. január_20. oldal

elindítását követően helyi közérthetőségi munkacsoportot alapított, ebből nőtte ki magát az a pályázati anyag, amelyet dr. Schönberger Tünde nyújtott be. A „Dimenzióváltás a NAV kommunikációjában” című összefoglaló munka egységben mutatja be a helyi kezdeményezéseket: az átszerkesztett iratmintáktól kezdve az igényes grafikai megjelenésű, újszerű technikai elemekkel, mint például a QR-kóddal kiegészített ügyfél-tájékoztatókon át a kollégák szemléletformálását célzó játékos vetélkedőig, ötletes segédletekig. A munkacsoport már most rengeteg kollégát mozgósított és nyert meg a közérthetőség ügyének, a pályázat egyes elemeit szinte azonnal, országosan is átvették.

A CsongrádAVIG ellenőrzési szakterülete – dr. Emmer Edit tolmácsolásában – a saját fejlesztésű ÉRT_LEK informatikai alkalmazással pályázott. Az alkalmazás arra született, hogy egy szöveg nem közérthető elemeit megtalálja és kijelölje, majd javaslatot tegyen a helyes formára is. Az alkalmazásba felvett szövegek folyamatosan bővíthetők, a központi adatbázis mellett lehetőség van saját listák létrehozására is. A program nagy segítséget jelenthet a közérthetőség alapelveinek elterjesztésében, hiszen



Kreatív közérthetőség, 2020. január_21. oldal

Díj	Pályázó	Pályázat címe
Fődíj	Dr. Görög Demeter	„Levélváltás”
II. helyezett	Dr. Eördögh-Pallos Gyöngyi	A belső és külső közérthetőség dimenziói
II. helyezett	Dr. Borostyán Szilárd Dr. Börcsök Zsuzsanna	Közérthetően nagy tételben
II. helyezett	Dr. Schönberger Tünde	Dimenzióváltás a NAV kommunikációjában
III. helyezett	Dr. Emmer Edit	ÉRT_LEK informatikai alkalmazás
Különdíj	Dr. Sente Mónika	Röviden, tömören, helyesen! hírlevél
Különdíj	Dr. Kanizsai Katalin	Közérthetőség a külföldi adósságbehajtásban
Különdíj	Dr. Szukits Margarita	Táblázatos iratminták
Különdíj	Kovács-Juhász Adrienn	Legyél Te is Milliomos!

nemcsak a szövegek közérthetőségi kontrollját gyorsítja, hanem hosszabb távon a kollégák szövegalkotási készségeit is fejleszti.

Dr. Sente Mónika egy már megvalósult, saját kezdeményezéssel pályázott. Az idén indult Röviden, tömören, helyesen! hírveléssorozat címbéli ígéretéhez híven néhány oldalon dolgoz fel egy-egy helyesírási, nyelvhelyességi problémát. A kéthetente megjelenő kiadvány a TolnaAVIG intranetes felületén, valamint a központi közérthetőségi menüpontból is elérhető.

Dr. Kanizsai Katalin a külföldi adósságbehajtáshoz kapcsolódó kommunikációra dolgozott ki egyedi megoldást. A viselkedéstudományi tapasztalatokat és eszköztárat is felhasználó pályázat a külföldi adózók érthető, kétnyelvű megszólításával lehetőséget teremt egy speciális adósságállomány hatékonyabb kezelésére.

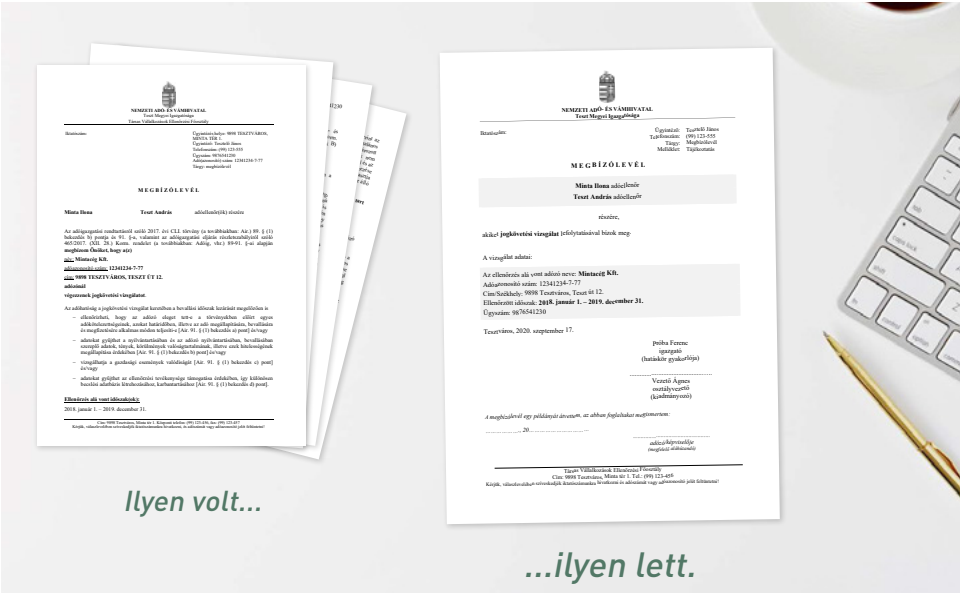
Dr. Szukits Margarita ötlete a határozatok táblázatos átalakításáról szintén már jóval a Közérthetőségi díj kiírását megelőzően megfogant. A megoldás mellett, hogy könnyíti az iratok befogadhatóságát, áttekinthetővé és egységessé is teszi a hatósági döntéseket, nem utolsósorban pedig időt spórol a szöveget szerkesztő kollégáknak.

Kovács-Juhász Adrienn a Legyen Ön is milliomos! ismert tévés vetélkedő ötletét dolgozta fel egy közérthetőségi kvízben.

A játékos helyesírási kérdésekre válaszolva lehet előrehaladni a mindig magasabb virtuális nyeremény felé. Ezzel az egyszerű megoldással – játékos formában – rengeteg kolléga gyakorolhatná nap mint nap a helyesírást.

A pályázatok megtalálhatók a Közérthetőségi Program intranetes oldalán. Az értékes ötletek, javaslatok utóéletéről a díj utánkövető rendszere gondoskodik. A programgazda Sajtó- és Kommunikációs Főosztály ugyanis valamennyi munkát – beleértve a nem díjazott pályázatokat is – eljuttatja az illetékes szakterületre, és azok hasznosulását is nyomon követi.

SKZ



Ilyen volt...

...ilyen lett.

KÖZÉRTHETŐSÉG: A SIKER RECEPTJE

A Közérthetőségi Program célkitűzéseiből szinte magától értetődően következett, hogy az ellenőrzési szakterületen korán megfogant az iratminták teljes felülvizsgálatának és közérthetővé tételének gondolata. Ez azonban csak az egyik oldala a történetnek.

Az elejétől kezdve egyértelmű volt, hogy a munka, amit elkezdtünk, már meglévő alapokra épülhet. Többek fejében ott voltak az ötletek, a gyakorlatból felismert problémák és az évek során a hagyományos szakmai munka mellett felhalmozott speciális tudásanyag is. Mi magunk is meglepődünk, hogy már a legelső munkacsoporthoz tartozó ülés – ami csak egy kötetlen beszélgetésnek indult –, milyen inspiráló hangulatban zajlott.

Azok az ötletek, az a szakudás és az a természetes érzék, ami ennek a munkának a lényegét adja, eddig nem tudott felszínre kerülni.

A közérthetőség sokszor csak rejte, szinte névtelenül hűződött meg a jogi-szakmai szempontok árnyékában. A Közérthetőségi Program egyik legfontosabb hozadéka vélhetően az, hogy nevet adott ennek a törekvésnek, és azt súlyának megfelelően, a hagyományos jogi-szakmai munkával egyenrangúként kezelte. Ez rengeteg tudást és kreatív energiát szabadított fel: akár a munkacsoporthoz tartozó munkáját, akár az egyes tagok eredményeit nézzük – akiket a Közérthetőségi Díj dobogójának mindhárom fokán ott találunk.

Egyértelmű cél volt, hogy a munkacsoporthoz tartozó tagok szerepet kapjanak az igazgatóságok. A tagok kiválasztását az igazgatóságokra bíztuk, sem szakterületi, sem más megkötést nem tettünk – a célunk az volt, hogy aktív, kifejezetteret e munka iránt elhivatott munkatársakat érjünk el.

Tekintetbe kellett vennünk ugyanakkor, hogy kreatív közös munka, élénk párbeszéd csak akkor jöhet létre, ha abban a résztvevők a személyes beszélgetés természetes dinamikájának megfelelően tudnak bekapcsolódni. A munkacsoporthoz tartozó tagok számára a legpróbb részletekbe menő munka folyik; ez azonban csak akkor lehet eredményes, ha a tagoknak érdemben van módjuk kifejezni véleményüket. Ennek lehetőségét csak kisebb csoportokban tudjuk megteremteni. Végül így hat igazgatóság vesz részt a munkacsoporthoz.

Fontos szempont volt az is, hogy közvetlenül tudjunk együtt dolgozni a törvényességi szakterülettel. Így ha a szakterület érintő kérdések merül fel, az nem marad függőben, hanem azonnal visszacsatolást kapunk, és úgy tudunk tovább haladni a munkával.

Közérthetőség - a siker receptje, 2020. július_ 6. oldal

Ugyanígy részt vesz a munkacsoporthoz tartozó munkájában a Kommunikációs Főosztály is, így a közérthetőséget érintő, nehezebb megítélésű kérdésekkel is azonnal van kihez fordulni.

Az ellenőrzési iratminták közérthetővé tételében

három szakaszban több mint 120 iratmintát dolgozunk át,

ez a munka jelenleg is javában tart. Az első szakaszban a központi operatív ellenőrzési iratok, a másodikban az ELLVITA-ban és a REV-ben használt iratminták (megbízólevelek, értesítők), a harmadikban pedig az ügyvezetett szakrendszeren kívüli iratminták kerülnek sorra. A különböző iratcsoportokon belül felmértük az egyes iratminták összetettségét, terjedelmét, egységességét vagy éppen hasonlóságát más iratmintákhoz képest, és ez alapján részfeladatokat, csomagokat alakítottunk ki. Ezek elosztásáról, ütemezéséről a munkacsoporthoz tartozó üléseken állapodunk meg.

Az egyes fázisok között átfedés is van, hiszen a munka nem ér véget az iratminták átalakításával, azokat a jogi szakterülettel, illetve a Kommunikációs Főosztállyal is véleményezzük, az operatív iratok esetében pedig tesztidőszak is van – vagyis miközben már az iratok következő csoportjával dolgozunk, ezeket az

észrevételeket, tapasztalatokat is beépítjük a korábbi mintákba.

Eddig nyolc munkacsoporthoz tartozó ülés volt. Ezek jellemzően egész napos rendezvények voltak, ahol a tagok az éppen aktuális iratminták átdolgozásának tervezetét (tervezeteit) vitatták meg – megkérdőjelezték a szokásos megoldásokat, sokszor a legmélyebb részletkérdéseket megvizsgálva egy irat felépítését, egy szövegrész megfogalmazását, elhelyezését.

A munkacsoporthoz tartozó feladatok határ- vagy szomszédos területein is tevékenyek vagyunk. Mivel az iratminták kialakítása, rendszerbe állítása és azok napi használata már jelenleg is számos rendszert érint, igen gyakran egyeztetünk az informatikai területtel. Emellett

segítséget nyújtunk más iratok, de például sajtóközlemény átdolgozásához is. Megosztottuk tapasztalatainkat a törvényességi szakterülettel – a természetes személyek ügyében hozott határozatokkal kapcsolatos ajánlásai megfogalmazása során –, hiszen a munkacsoporthoz tartozó már több vonatkozó kérdést megvizsgált és egyeztetett a jogi szakterülettel.

Új iratmintáinkat pedig már eleve a közérthetőségi szempontokat szem előtt tartva alakítjuk ki, így az adózók a támogatott eljárások során vagy az ügyvezetett holland levelek esetében már ilyen, közérthetően megfogalmazott és felépített iratokat kapnak kézhez.

NAV KI Ellenőrzési Főosztály



ELLENŐRZÉSI IRATMINTÁK ÁTALAKÍTÁSA



Közérthetőség - a siker receptje, 2020. július_ 7. oldal



Felhasznált források és dokumentumok:

- a Nemzeti Adó- és Vámhivatal (NAV) Közérthetőségi Programjának dokumentumai
- a **navnektek.hu**, a NAV belső hírportáljának cikkei
- a **#hivatal**, a NAV belső lapjának cikkei
- a **NAVigátor**, a NAV belső hírlevelének cikkei
- a NAV intranetportálján működő Közérthetőségi Program menüpont tartalmai
- a NAV belső képzési portálja

Készítette:

NAV Központi Irányítás,
Kommunikációs Főosztály
Közérthetőségi Programiroda
kozerthetoseg@nav.gov.hu
2024. május



Közérthetőségi
PROGRAM

